

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	PQRSF	

XCARGO S.A.S. ha implementado la presente política para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones (PQRSF), la cual tiene como objetivo dar a conocer un canal para que los asociados de negocio y/o grupos de interés de la organización cuenten con las herramientas necesarias para tramitar sus PQRSF, de manera que se le garantice el derecho a la presentación de las mismas, obteniendo una respuesta oportuna por parte de la organización.

Lo anterior, con el fin de prestar una mejor gestión a los asociados de negocio y/o grupos de interés de la organización, con ayuda de la automatización de los procesos, permitiendo un fácil seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones que se reciban y así mejorar la satisfacción del asociado de negocio y/o grupo de interés, facilitando el proceso de seguimiento y utilizando la información obtenida como fuente para el mejoramiento continuo de los servicios, la identificación de situaciones recurrentes y la prevención de su ocurrencia.

Es interés de XCARGO SAS velar por el cumplimiento de los deberes y el reconocimiento de los derechos de los asociados de negocio y/o grupos de interés de la organización, en condiciones de calidad y oportunidad de acuerdo con los principios y valores propios de la organización.

1. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN

La gestión y atención de las PQRSF en XCARGO SAS se desarrollará bajo los siguientes principios:

- **Oportunidad:** las PQRSF serán atendidas y gestionadas dentro de los tiempos establecidos por la organización, procurando brindar respuestas oportunas al asociado de negocio y/o grupo de interés.
- **Transparencia:** la gestión de las PQRSF se realizará de manera clara y trazable, suministrando al usuario información sobre el estado y resultado de su solicitud, cuando corresponda.
- **Imparcialidad:** las PQRSF serán analizadas y gestionadas de manera objetiva, sin favorecer o perjudicar a ninguna de las partes involucradas.
- **Respeto:** los asociados de negocio y/o grupos de interés serán atendidos con trato digno, cordial y respetuoso durante todas las etapas de la gestión de su solicitud.
- **Accesibilidad:** XCARGO SAS dispondrá de canales habilitados que permitan a los asociados de negocio y/o grupos de interés presentar sus PQRSF y acceder a la información relacionada con su gestión.
- **Confidencialidad:** La información contenida en las PQRSF, sus anexos y documentos asociados será tratada de manera confidencial, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la organización.
- **Mejora continua:** La información obtenida de las PQRSF será utilizada para identificar situaciones recurrentes, analizar sus causas, establecer oportunidades de mejora y prevenir la recurrencia de incidentes que puedan afectar la calidad de los servicios.

Los asociados de negocio y/o grupo de interés tiene derecho a presentar PQRSF ante la organización y a recibir confirmación de su recepción, cuando el canal utilizado permita dicha confirmación; obtener respuesta dentro de los términos establecidos; ser tratados con respeto

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	PQRSF	

durante la atención de su solicitud; y recibir información sobre el estado de la misma, cuando corresponda.

Cualquier asociado de negocio y/o grupo de interés, tiene derecho a presentar ante la organización, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, para lo cual, deberá tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Petición:** solicitud presentada por un asociado de negocio y/o grupo de interés a fin de obtener información y/o consulta, y tener pronta respuesta a su inquietud de interés particular o general.
- **Queja:** manifestación de inconformidad, inquietud, insatisfacción o descontento por parte de un asociado de negocio y/o grupo de interés, respecto al servicio prestado.
- **Reclamo:** es todo derecho que tiene un asociado de negocio y/o grupo de interés de exigir, reivindicar o demandar una solución particular frente a la prestación indebida de un servicio.
- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula un asociado de negocio y/o grupo de interés para el mejoramiento de los servicios que ofrece la organización.
- **Felicitación:** manifestación positiva de un asociado de negocio y/o grupo de interés, acerca de los servicios prestados.

2. CANALES DISPONIBLES

La organización dispone de mecanismos que permitan mantener una comunicación clara, oportuna y efectiva con sus clientes durante la prestación del servicio.

Para ello, la organización:

- Dispondrá de canales de atención habilitados y actualizados para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

CANAL	INFORMACIÓN
Correo Electrónico	servicioalcliente@x-cargo.co
WhatsApp	+57 318 3151664
Página Web	www.x-cargo.co
Atención Presencial	Calle 19 # 69F-30, Bogotá – Montevideo
Horario Presencial	Lunes a Viernes de 8 a.m a 4:30 p.m - Sábados de 8 a.m a 12 p.m

- Facilitará al cliente la presentación y seguimiento de sus solicitudes.
- Proporcionará información sobre el estado de las solicitudes cuando corresponda.
- Procurará que las comunicaciones relacionadas con novedades del servicio sean realizadas de manera oportuna.

	POLÍTICA	Versión: 2 Vigencia: 21/08/2026
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	
	PQRSF	

3. GESTIÓN DE NOVEDADES

Todas las PQRSF serán gestionadas de acuerdo los procedimientos establecidos por la organización, donde se indican los responsables y los tiempos de respuesta específicos, según corresponda

- Procedimiento – Trámite PQRSF y Salidas No Conformes (Usuarios)
- Procedimiento – Trámite PQRSF y Salidas No Conformes (Clientes)

La información obtenida durante la atención de estas solicitudes será considerada como una fuente para identificar situaciones recurrentes, oportunidades de mejora y acciones orientadas al fortalecimiento del servicio.

4. CONFIDENCIALIDAD

La organización garantiza a los asociados de negocio que pueden estar seguros de que a la totalidad de las PQRSF recibidas se les dará tratamiento confidencial, tanto a la PQRSF como a sus anexos y cualquier otro documento que lo componga.

El cumplimiento de esta política, debe anteponerse a los intereses personales o metas comerciales que se tengan dentro de la función de cada colaborador.

Esta política se publica, se comunica, es entendida y aplicada por todas las personas que forman parte de la organización, está disponible para las partes interesadas y se revisará cuando se considere necesario para asegurar su pertinencia y adecuación.



CARLOS MARIO SILVA SANCHEZ
Representante Legal Suplente